

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN
PERMINTAAN KREDIT BANK UMUM DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Studi Pembangunan



Oleh :

REZA NURCAHYA SANGKUMALA
0911010011 / FE / EP

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013**

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM
MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN PERMINTAAN KREDIT
BANK UMUM DI SURABAYA

Yang diajukan

REZA NURCAHYA SANGKUMALA
0911010011 / FE / IE

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. M. Taufiq, MM
NIP.196805011993031004

Tanggal :

Mengetahui

Pembantu Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Drs. Ec. R.A Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

USULAN PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM
MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN PERMINTAAN KREDIT
BANK UMUM DI SURABAYA

Yang diajukan

REZA NURCAHYA SANGKUMALA
0911010011 / FE / IE

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. M. Taufiq, MM
NIP.196805011993031004

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP
NIP. 196111201987032001

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM
MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN PERMINTAAN
KREDIT BANK UMUM DI SURABAYA

Disusun Oleh :

REZA NURCAHYA SANGKUMALA
0911010011 / FE / IE

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh
Tim Penguji Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 27 September 2013

Pembimbing Utama

Tim Penguji
Ketua

Drs. Ec. M. Taufiq, MM

Drs. Ec. M. Taufiq, MM
Sekretaris

Ir. Hamidah Hendrarini, MSI
Anggota

Drs. Ec. Suwarno, ME

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

DR. Dhani Ichsanuddin Nur, MM
NIP. 030 202 389

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul :

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN PERMINTAAN KREDIT BANK UMUM DI SURABAYA”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan program studi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari pihak, terutama kepada bapak Drs. Ec. M. Taufik, MM selaku dosen pembimbing. Maka kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perizinan guna pelaksanaan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. M Taufiq, MM selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan memberikan waktu pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
6. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril dan materil yang tak terhingga.
7. Terima kasih kepada para teman-teman saya angkatan 09 khususnya Chandra Ari Setiawan yang telah memberikan suport dan dukungan kepada saya yang telah mengajari dan mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini

memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surabaya, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstraksi	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian Bank	10
2.2.1.1 Fungsi dan Tugas Pokok Bank.....	11
2.2.1.2 Jenis-Jenis Bank	12
2.2.1.3 Resiko Bank	13
2.2.1.4 Hukum Permintaan dan Penawaran.....	17

2.2.1.5 Sumber Dana Bank	19
2.2.2 Definisi Kredit.....	21
2.2.2.1 Tujuan dan Fungsi Kredit	22
2.2.2.2 Jenis-Jenis Kredit.....	22
2.2.2.3 Prinsip-Prinsip Perkreditan	24
2.2.2.4 Permintaan Kredit.....	25
2.2.2.5 Tingkat Suku Bunga	26
2.2.3 Jumlah Kantor Bank	27
2.2.3.1 Bank Umum	27
2.2.3.2 Bank Syariah	31
2.2.4 Definisi Inflasi.....	33
2.2.4.1 Macam-Macam Inflasi	34
2.2.4.2 Teori Inflasi.....	37
2.2.5 Definisi Investasi.....	38
2.2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Investasi	40
2.2.5.2 Fungsi Investasi.....	42
2.2.6 Pengertian Kualitas Layanan	44
2.2.7 Pengertian Kepuasan Nasabah	48
2.2.8 Konsep Tentang Modal.....	56
2.2.9 Definisi Konsumsi	58
2.2.9.1 Faktor Yang Mempengaruhi Konsumsi.....	59
2.3 Kerangka Pikir	64
2.4 Hipotesis	65

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	66
	3.1.1 Definisi Operasional Variabel	66
	3.1.2 Pengukuran Variabel	68
	3.2 Teknik Penentuan Sampel	69
	3.3 Teknik Pengumpulan Data	70
	3.3.1 Jenis Data.....	70
	3.3.2 Pengumpulan Data	70
	3.4 Instrumen Penelitian	70
	3.5 Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Diskripsi Hasil Penelitian.....	78
	4.1.1 Keadaan Responden	78
	4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Daerah	78
	4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Bank	79
	4.1.4 Jenis Klamen Responden	79
	4.1.5 Distribusi Usia Responden	80
	4.2 Uji Kualitas Data	81
	4.2.1 Uji Validitas.....	81
	4.2.2 Uji Reliabilitas	83
	4.2.3 Uji Normalitas.....	83
	4.3 Hasil Analisis Faktor.....	85
	4.3.1 Nilai KMO dan Barlett's Test.....	85

4.3.2 MSA (Measure Of Sampling Adequacy).....	85
4.3.3 Nilai Communality.....	87
4.3.4 Total Variance Explained	89
4.3.5 Component Matrix	93
4.3.6 Rotated Component Matrix	95
4.3.7 Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	99
4.3.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGAJUKAN PERMINTAAN KREDIT BANK UMUM DI SURABAYA

ABSTRAKSI

Oleh :

REZA NURCAHYA SANGKUMALA

Sistem perbankan merupakan inti sistem keuangan di Indonesia yang mempunyai strategis salah satunya adalah sebagai permintaan kredit yang berfungsi sebagai alat stabilitas ekonomi. Seiring dengan membaiknya kondisi perbankan secara umum yang ditandai dengan pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan, khususnya pada Bank Umum yang ada di Surabaya maka penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar minat nasabahnya dalam mengajukan kredit pada Bank Umum di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah BANK UMUM DI “SURABAYA”. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian samplin yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, penelitian menggunakan SPSS (Statistical Package For Sosial Science) 13.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 5 faktor yaitu : a. Faktor Kepercayaan, b. Faktor Pembanding, c. Faktor Denda Kredit, d. Faktor Layanan, e. Faktor Kemudahan Mengangsur, sebagai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan mengajukan permintaan kredit pada BANK UMUM di Surabaya.

Kata kunci : Kepercayaan, Pembanding, Denda Kredit, Layanan, Kemudahan Mengangsur.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sarana yang mempunyai peran penting dalam hal menyasikan serta menyeimbangkan pemerataan pembangunan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas yang sehat dan dinamis adalah “perbankan”. Peran yang penting tersebut diatas disebabkan oleh fungsi utama “bank” sebagai penerima dan penghimpun dana baik bagi perorangan, badan-badan pemerintah maupun badan usaha yang swasta, selanjutnya sebagai penyalur dana melalui perkreditan kepada pihak-pihak yang memerlukannya baik dari pihak dunia usaha maupun individu secara efektif dan efisien, yang dengan berasaskan demokrasi ekonomi yang mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. (Hariyanto, 1996 : 1).

Sistem perekonomian Indonesia yang berdasarkan demokrasi ekonomi dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan UUD 1945. Maka kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan nasional yang berdasarkan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara serta ditumbuh kembangkan dengan baik. Dalam mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih banyak memelihara keserasian, keselarasan, serta kesinambungan

pada unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis. (Hariyanto, 1996 : 1).

Sistem perbankan merupakan inti system keuangan di Indonesia yang mempunyai empat fungsi strategisnya yaitu pertama, sebagai perantara antara penabung dan penerima kredit. Perbankan merupakan sumber dana utama penyediaan modal maupun investasi bagi dunia usaha. Kedua, bank merupakan lembaga keuangan yang dapat mengelolah bentuk resiko keuangan. Ketiga, bank merupakan pelaksana kebijakan moneter (dalam mekanisme transmisi kebijakan moneter) dan. Keempat, system perbankan penyelenggara system pembiayaan nasional. (Anonim, 2002 : 1).

Seiring dengan membaiknya kondisi perbankan secara umum yang ditandai dengan pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya dana pihak ketiga ke perbankan secara gradual, atau rata-rata 3,3% per triwulan selama tahun 2000 dan 2,6% selama tahun 2001. Kinerja penyaluran dana perbankan juga sudah mulai membaik ditandai dengan peningkatan kredit rupiah yang diberikan dengan pertumbuhan rata 1% per bulan selama tahun 2000. Menjadi rata-rata 2,1% per bulan pada tahun 2001. Meskipun bank mulai menyalurkan kreditnya, namun secara umum fungsi intermediasi perbankan masih berjalan lambat. Hal ini dapat dilihat dari LDR perbankan pada akhir tahun 2001 yang sebesar 33,7%. (Anonim, 2002 : 7).

Bila suku bunga kredit suatu bank ditetapkan tinggi (terlalu tinggi), akan dianggap pendapatan bank mencapai prosentase yang tinggi pula. Namun dilihat dari segi nasabah (debitur), tingginya suku bunga kredit itu, akan membebani usahanya mengakibatkan perusahaannya kurang (tidak) dapat berkembang sehingga mungkin sekali arus pengembalian kreditnya menjadi tersendat-sendat. Situasi seperti ini cepat atau lambat akan banyak mempengaruhi pula terhadap perkreditan yang dilaksanakan oleh bank yang bersangkutan. (Hadiwidjaja, 1994 : 34).

Sejak awal tahun 1990-an, terjadi proses gradual kondisi pasar kredit yang rentan di Indonesia seperti pengungkapan kredit bermasalah (non-performing loans) sebagai pendorong utama keadaan negative spread yang dapat mengarah pada kebangkrutan sistem perbankan. Laporan tahunan bank Indonesia 1998/99 menyebutkan bahwa kredit bermasalah bank umum telah meningkat dari 9,3% pada tahun 1996/97 menjadi 19,8% pada 1997/98, dan meningkat drastic menjadi 1998/99. Akibat krisis keuangan juli 1997, Pemerintah Indonesia melalui otoritas moneter menetapkan kebijakan moneter yang ketat (tigh money policy) sesuai paket penyelamatan IMF dengan meningkatkan tingkat bunga. Pernah tercatat, tingkat bunga sertifikat Bank Indonesia (SBI), sebagai patokan menetapkan tingkat bunga simpanan, mencapai angka tertinggi pada Agustus 1998 sebesar 70%. (Hariadi, 2002 : 210).

Beberapa alasan yang skriptis menyatakan bahwa pengurangan tajam kredit perbankan sudah terjadi secara esensial bahkan di tingkat

yang sama dengan permintaan kredit pada saat resesi. Penurunan tajam kredit perbankan pada masa krisis bahkan telah mengundang pertanyaan banyak pengamat tentang credit crunch dalam sektor perbankan dan meningkatkan perhatian yang besar atas implikasinya terhadap ketersediaan kredit untuk sektor swasta dan kegiatan ekonomi riil. Kenyataannya, ada resiko serius atas kegagalan keuangan, baik di sektor perbankan maupun sektor perusahaan yang akan membawa penurunan ekonomi yang signifikan dan berkepanjangan di Indonesia. Hal ini merupakan suatu bukti singkat untuk memunculkan kepercayaan yang kuat terhadap kemungkinan keberadaan saluran kredit dalam mekanisme moneter. (Hariadi, 2002 : 211).

Pada tahun 2002, perkembangan seluruh indikator harga yakni inflasi Indeks Harga Konsumen (IHK), inflasi inti, Indeks Harga Perdagangan Besar (IHPB), Indeks Harga Aset (IHA), dan PDB deflator menunjukkan penurunan inflasi dibandingkan dengan sebelumnya. Penurunan inflasi dalam tahun laporan terutama disebabkan oleh menguatnya nilai tukar rupiah yang disertai dengan rendahnya tingkat volatilitas dan membaiknya ekspektasi inflasi. Relatif tingginya inflasi tersebut pada tahun laporan antara lain disebabkan oleh dampak kebijakan pemerintah dibanding harga dan pendapatan yang lebih tinggi dari perkiraan awal tahun serta ekspektasi masyarakat terhadap inflasi yang masih tinggi walaupun telah menunjukkan perbaikan. Inflasi pada tahun 2002 tercatat sebesar 10,03% (Y-0-Y), lebih rendah dibandingkan dengan

inflasi tahun sebelumnya yang mencapai 12,55%. Kecenderungan penurunan inflasi semakin jelas terlihat dari perkembangan inflasi inti. Inflasi yang sejak awal 2000 mencatat peningkatan, pada pertengahan 2001 mulai menunjukkan kecenderungan menurun. Pada 2002 penurunan inflasi inti tersebut terus berlanjut bahkan dengan penurunan yang lebih tajam yang mencapai 6,96% dibandingkan pada 2001 sebesar 10,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa laju inflasi secara umum pada dasarnya mengalami penurunan, tetapi karena adanya kenaikan harga atau tarif yang ditetapkan oleh pemerintah. (Anonim, 2002 : 8).

Dalam upaya menunjang kesinambungan serta peningkatan pelaksanaan pembangunan lembaga perbankan sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan yang tangguh dan sehat, khususnya dalam memberikan kredit kepada masyarakat. Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Mengajukan Permintaan Kredit Bank Umum di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Mengajukan Permintaan Kredit Bank Umum Di Surabaya".

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

"Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan mengajukan permintaan kredit Bank Umum di Surabaya".

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari laksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu bahan untuk memperoleh informasi atau gambaran beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan permintaan kredit pada bank umum di Surabaya.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan perancangan bagi rekan-rekan mahasiswa/i yang akan mengadakan penelitian terhadap masalah yang serupa.
3. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jatim di Surabaya.